



INLAND REGIONAL CENTER

تقدير الاستقلال، والشمولية والتمكين

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

هاتف: (909) 890-3000

فاكس: (909) 890-3001

18 مايو 2022

إدارة الخدمات التنموية

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

السيد كروز:

يقدم مركز Inland Regional Center (IRC) هذه المراسلات ردًا على رسالة إدارة الخدمات التنموية (DDS) بتاريخ 21 مارس 2022. أخبرت هذه الرسالة مركز IRC بأنه بناءً على بيانات معدل عدد الحالات الذي قدمه مركز IRC للقسم في 10 فبراير 2022، لم يستوف IRC معدل عدد الحالات المطلوب لكل من 1) المستهلكين المسجلين في الإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية؛ و2) الأفراد في عمر ستة وثلاثين شهرًا وصغر؛ و3) الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ثلاثة أعوام؛ و4) الأفراد ذوي الاحتياجات المعقدة. وهذه المعدلات منصوص عليها في قانون الرفاهية والمؤسسات الفقرة 4640.6، الفقرة الفرعية (c) والمادة IX، الفقرة 2 من عقد المركز الإقليمي للسنة المالية 2021-2022. وهذه هي خطة مركز IRC للتصحيح وفقًا لما هو مطلوب في الفقرة (f) 4640.6 من قانون الرفاهية والمؤسسات.

كانت بيانات معدل عدد الحالات في فبراير 2022 للعملاء المسجلين في الإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية 1 إلى 77 (معدل عدد الحالات المطلوب هو 1 إلى 62، المتوسط في كاليفورنيا هو 1 إلى 79)، والأفراد في عمر ستة وثلاثين شهرًا وأصغر كان 1 إلى 67 (معدل عدد الحالات المطلوب هو 1 إلى 62، المتوسط في كاليفورنيا هو 1 إلى 65). بالإضافة إلى ذلك، يبلغ معدل عدد الحالات للأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ثلاثة أعوام، معدل الأفراد غير المعفيين وغير المنتقلين 1 إلى 81 (معدل عدد الحالات المطلوب هو 1 إلى 66، المتوسط في كاليفورنيا هو 1 إلى 82). وأخيرًا، يبلغ معدل عدد حالات العملاء ذوي الاحتياجات المعقدة 1 إلى 28 (معدل عدد الحالات المطلوب هو 1 إلى 25، المتوسط في كاليفورنيا هو 1 إلى 23).

كما هو الحال في السنوات السابقة، استمر مركز IRC في تحقيق نمو هائل في عدد العملاء أثناء العام الماضي. ففي نهاية مارس 2022، كان لدى IRC 42,890 عميلًا. استمر مركز IRC في نشر فرص عمل لوظيفة منسق خدمات المستهلك وتعيين أفراد في هذه الوظائف. منذ 30 يونيو 2021، عين IRC 81 موظفًا.

ومع ذلك، فقد مركز IRC 52 وظيفة إضافية وكان عليه إعادة شغلها. وعلى مدار هذه الفترة، شغل IRC 35 وظيفة تنموية. كما هو موضح أعلاه، نواصل الإعلان عن الحاجة إلى موظفين جدد ونواصل عملية التعيين.

يقوم فريق الإدارة التنفيذية في IRC حاليًا بتجديد برنامج رعاية الموظفين الجدد لجميع الموظفين الجدد. حاليًا، يتم تحديث العمليات والحوافز لتوجيه الموظفين الجدد من قبل كبار الموظفين لتعليم الموظفين الجدد وتوجيههم. نأمل أن نعزز تعيين موظفين جدد أكثر معرفة ومشاركة لخدمة مجتمعنا بشكل أفضل من خلال هذا التحديث.

ويبحث IRC أيضًا تحفيز الموظفين ثنائيي اللغة بمنحة شهرية. نريد الوفاء باحتياجات المجتمع وتعويض فريقنا بشكل مناسب عن القراءة والكتابة والتحدث باللغة الإسبانية للأبناء/العملاء الناطقين بالإسبانية. نؤمن بأن هذه المنحة سوف تساعد في توظيف المرشحين لدعم النمو المستمر للوكالة والمساعدة على تقليل التفاوتات في شراء الخدمات.

قبل الجائحة، كانت عملية التوظيف في IRC تتكون من مقابلات شخصية وتقييمات وحضور معارض وظائف في الكليات ونشر إعلانات الوظائف على موقعي Monster وLinkedIn. بمجرد اندلاع الجائحة وأصبحت كاليفورنيا في حالة طوارئ، طبق مركز IRC جدولاً للموظفين للعمل عن بعد، وتم تنفيذ إيقاف التعيين أيضًا لفترة زمنية قصيرة. عندما حان الوقت ليقوم مركز IRC بالتوظيف مرة أخرى لشغل وظائف النمو والاستبدال، لم تكن الطريقة السابقة للتوظيف والمقابلات من ضمن الخيارات المطروحة. وهذا سمح لقسم الموارد البشرية

بتطوير عملية توظيف رقمية جديدة أصبحت فيها المقابلات بالفيديو والمقابلات الافتراضية الوضع العادي الجديد للوكالة. تم تدريب المديرين على عملية المقابلات الافتراضية الجديدة، وطلب من المرشحين تقديم تقييمات عبر الإنترنت كلاً من منزله.

وفي حين ينطوي التوظيف الافتراضي على العديد من الإيجابيات، فإن به بعض الصعوبات أيضاً. في أغلب الأوقات تكون هناك مشكلة في الاتصال والتواصل في المقابلات الافتراضية ويجب أن يكون هناك خلل في الصوت أو الفيديو. وقد تجعل من الصعب على المرشح بناء علاقة مع مدير التوظيف إذا كان المرشح لا يشعر بالراحة عند التحدث أمام الكاميرا.

وقد أدى وجود جدول للعمل عن بعد إلى زيادة الحاجة إلى مرشحين مرنين يكون بإمكانهم التدريب على الوظيفة الجديدة وتعلمها باستخدام منصات غير معروفة مثل Microsoft Teams. بعد عامين تقريباً من التوظيف والمقابلات الافتراضية، عيّن IRC أكثر من 80 موظفاً جديداً وفتح أكثر من 30 وظيفة تنموية جديدة — أثناء فترة زمنية عصيبة اضطر فيها الكثير من الشركات على مستوى العالم إلى الإغلاق أو خفض العمالة.

في 28 مارس 2022، نشر مركز IRC إشعاراً للعملاء والأسر والموظفين وأفراد المجتمع يطالب فيه إسهاماتهم بشأن وصول عدد الحالات إلى معدل الامتثال على موقع inlandrc.org. وتم منحهم الخيار لإرسال آرائهم عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو استطلاع أو البريد العادي. وتم تقديم نسخة من رسالة إدارة الخدمات التنموية بتاريخ 21 مارس 2022 للمجتمع أيضاً.

في 29 مارس 2022، تم نشر استطلاع عن معدل عدد الحالات باللغتين الإنجليزية والإسبانية على جميع منصات وسائل التواصل الاجتماعي لمركز IRC لطلب أفكار. وتمت أيضاً إتاحة الفرصة للأباء والعملاء والموردين وشركاء المجتمع لحضور أحد الاجتماعات العامة في 21 أبريل 2022 الساعة 4 مساءً عن طريق تطبيق Zoom.

وتم طرح الموضوع أيضاً في 18 أبريل 2022 في اجتماع اللجنة الاستشارية للموردين، ولكن لم يتم تقديم أي تعليقات.

طلب من المجلس الحكومي المعني بإعاقات النمو (SCDD) تقديم إسهامات بخصوص معدل عدد الحالات الحالي عن طريق البريد الإلكتروني في 23 مارس 2022، ولم يتم الرد.

في 23 مارس 2022، طلب من جميع المنظمات المجتمعية التابعة لمركز IRC التي تتلقى تمويل منح من إدارة الخدمات التنموية تقديم إسهامات بخصوص معدل عدد الحالات الحالي عن طريق البريد الإلكتروني. لم يتم الحصول على استجابة إلا من جمعية Autism Society of the Inland (ASIE) في وقت هذا التقرير. ولاحظت جمعية ASIE أن التمويل المناسب لتعيين الموظفين عبر نظام المركز الإقليمي بالكامل يبدو أنه هو العائق الأساسي أمام تخفيض معدل عدد الحالات.

تم إرسال بريد إلكتروني إلى جميع موظفي IRC في 24 مارس 2022 لطرح السؤال التالي:

بالنظر إلى أن التمويل الإضافي المطلوب لتوظيف مزيد من منسقي خدمات المستهلك لخفض معدل عدد الحالات الحالي لم يتم إدراجه في الميزانية السابقة، كيف يمكن لمركز IRC خفض معدل عدد الحالات من الآن فصاعداً؟

تم تسجيل إجابة الموظفين عن السؤال السابق من دون تعديل في الملحق أ.

لم يتم تسجيل أي إجابة تحتوي على اقتراح يتعلق مباشرةً بخفض معدل عدد الحالات الحالي على استطلاع معدل عدد الحالات باللغتين الإنجليزية والإسبانية الذي تم نشره على موقع inlandrc.org ومنصات التواصل الاجتماعي.

أثناء التحدث إلى الأسر في 21 أبريل 2022 عبر تطبيق Zoom، لم يتم تقديم أي مساهمة عامة بعد تقديم عرض تقديمي مختصر. حضر اثنا عشر من آباء عملاء IRC الاجتماع.

تحياتي،

لافينيا جونسون
المدير التنفيذي

نسخة: صفحة كاميرون، مركز IRC
نانسي بارجمان إدارة الخدمات التنموية
بريان وينفيلد، إدارة الخدمات التنموية

ملحق أ:

إسهامات الموظفين بخصوص معدل عدد الحالات - من دون تعديل

السؤال: بالنظر إلى أن التمويل الإضافي المطلوب لتوظيف مزيد من منسقي خدمات المستهلك لخفض معدل عدد الحالات الحالي لم يتم إدراجه في الميزانية السابقة، كيف يمكن لمركز IRC خفض معدل عدد الحالات من الآن فصاعدًا؟

1. كنت أتمنى دائمًا أن يستفيد IRC من المتدربين للمساعدة في عدد الحالات، وبصفتي أخصائي اجتماعي، أعتقد أن هذا مكان ممتاز لقضاء فترة التدريب. ليس عليك أن تدفع للمتدربين ويمكنكهم مساعدة منسقي خدمات المستهلك في كثير من المهمات. هذا رأيي الشخصي!
2. حسنًا، نظرًا لعدم إدراج أي تمويل في الميزانية السابقة لتوظيف مزيد من منسقي خدمات المستهلك لخفض معدلات عدد الحالات، فإن الشيء الوحيد الصحيح القابل للتطبيق الذي يجب القيام به في رأيي هو أن يأخذ جميع مديري المشروعات عدد حالات وأن يشارك بعض المديرين في مهام مديري المشروعات وأن يشارك المدير التنفيذي في وظائف مدير الإدارة. ومع ذلك يوجد بعض التفاوتات في بعض أعداد الحالات التي بها أعداد أكبر من غيرها. وهناك فكرة أخرى تتمثل في النظر إلى الأهلية وقصر الأهلية على من يحتاجون المساعدة بالفعل. فهناك الكثير من المستهلكين الذين أصبحوا مؤهلين وهم لا يحتاجون حقا إلى الخدمات ولا تعتبر إعاقته خطيرة بدرجة كافية لتوهمهم، ومع ذلك تم تأهيلهم. ربما يتم توزيع الحالات لتكوين عدد الحالات حسب الاحتياجات الحقيقية وأولئك من ليس لهم أي احتياجات أكثر من إدارة الحالة إلى عدد الحالات الذين ليس لديهم شراء خدمات أو لا يرغبون في شراء الخدمات على وجه التحديد.
3. أعتقد أن تعيين مزيد من الموظفين سيساعد في عدد الحالات، ولكن مع مراعاة زيادة الأجور كما أن أجر ثانوي اللغة هو أمر ضروري. سيساعد هذا في عملية التوظيف والاحتفاظ بالموظفين.
4. في رأيي، إذا لم تكن هناك ميزانية متاحة لتعيين مزيد من منسقي خدمات المستهلك لخفض معدل الحالات، فليس هناك الكثير مما يمكن القيام به حتى يتم حساب هذا الاحتياج في الميزانية الجديدة. ومع ذلك، أعتقد أيضًا أنه لا يجب قصر الحل على تعيين مزيد من مديري الحالات. إذا كان الهدف النهائي لخفض معدل الحالات هو تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المستهلكين، فاعتقد أنه سيكون من المفيد التفكير في طرق لخفض أو تغيير واجبات مديري الحالات، ما سينتج عنه جودة أفضل للخدمات المقدمة.
5. الأفكار الأولى التي تطرأ على ذهني عندما أرى هذا البريد الإلكتروني هي ... كم مرة سي طرح مركز IRC هذا السؤال؟ مع كامل احترامي... لقد تم طرح هذا السؤال علينا مرتين حتى الآن في آخر 10 سنوات. أتذكر كيفين أوتز وهو يمر في كل وحدة وي طرح هذا السؤال. وقدم فريقنا اقتراحات حينها وقام بتسجيلها ورحل. وأتذكر أيضًا استلام بريد إلكتروني منذ عامين بعد ذلك يطرح هذا السؤال نفسه. ولم يتغير شيء. أعرف أنه تم تقديم العديد من الاقتراحات. أين ذهبت هذه الاقتراحات؟ هل تقع على أذان صماء؟ هل يريد IRC حقا أن يحل هذه المشكلة أم أنهم يريدون فقط جمع هذه الاقتراحات للاستعراض أمام إدارة الخدمات التنموية أن الإدارة تحاول... ربما يجب علي تجاهل هذا البريد الإلكتروني لأنني أعرف أن شيئًا لن يتغير بالفعل على أي حال... ما قلته في الماضي هو أنه يجب على IRC إعادة توزيع الحالات حسب الأعداد وليس حسب المجموعات العمرية. أعرف أن هناك بعض الوحدات بها منسق خدمات مستهلك واحد فقط بها من 60 إلى 70 حالة في كل مجموعة حالات... فليقم كل منسق خدمات مستهلك بإدارة مجموعة حالات بغض النظر عن عمر العملاء. أنا لست متأكدًا تمامًا من أن هذا سيحل الأمر كله ولكننا لم نستطع أن نرى كل ما اقترحه منسق خدمات المستهلك في الماضي. سيكون من اللطيف مشاركة الاقتراحات التي تم جمعه مع جميع موظفي إدارة الحالات وستقرر وكالة كيف يمكن حل هذه المشكلة. لم نسمع شيئًا ولم نرى أي تحسن... نحن نغرق.. الكثير منا يحتاج المساعدة. أتمنى أن لا يعتبر هذا عدم احترام ووقاحة ولكن يمكنني أن أقول بصدق وأمانة وبناءً على خبرتي...
6. إن IRC يحتاج إلى حل مشكلة تكلفة المعيشة إذا كان الأمر كذلك. لا يقوم منسقو خدمات المستهلك الآن بما نستحقه، ويتوقع IRC منا الحفاظ على معدل عدد حالات مرتفع على الرغم من أن التعويض يمثل مشكلة كبيرة.
7. الحل الوحيد لخفض معدل عدد الحالات هو تعيين مزيد من الموظفين. إذا لم يتم إدراج التمويل المطلوب لتعيين مزيد من منسقي خدمات المستهلك في الميزانية السابقة، فربما يكون أحد الخيارات المطروحة هو إيجاد طرق للوكالة لخفض التكاليف حتى يمكن تطبيق الوفورات على ميزانية تعيين الموظفين. ويتمثل أحد طرق خفض التكاليف في جعل المزيد من منسقي خدمات المستهلك يعملون من المنزل بشكل دائم. وربما يمكن مراعاة معايير معينة، على سبيل المثال، تقديم الخيار ليكون العمل من المنزل دائم لمنسقي خدمات المستهلك الذين عملوا في IRC لفترة زمنية طويلة والذين أثبتوا أنهم يمكنهم أن يكونوا منتجين في المنزل كما لو كانوا يعملون في المكتب تمامًا وربما تزيد إنتاجيتهم عند العمل من المنزل. والآن حيث انتقل معظمنا إلى الملفات الإلكترونية، لم تعد الطباعة ضرورية كما كانت من قبل. عندما ينتقل المزيد من منسقي خدمات المستهلك إلى الملفات الإلكترونية والعمل من المنزل بشكل دائم فإن ذلك سيقبل من تكاليف الاستخدام والنقبات المتعلقة بالحفاظ على مستلزمات المكتب. وتتميز الملفات الإلكترونية بكفاءتها على أي حال، وهي أكثر أمانًا بشكل عام فيما يتعلق بالحفاظ على السرية نظرًا لأن خطر فقدانها أو سرقتها في الموقع أقل من الملفات الورقية. بالنسبة لأولئك الذين يعانون من الانتقال من الملفات الورقية إلى الملفات الإلكترونية، ربما يمكن تقديم تدريب لأي موظف يرغب

في تعلم كيفية القيام بهذا الانتقال. لدي اعتقاد راسخ بأنه من أجل تقديم دعم حقيقي لمنسقي خدمات المستهلك الذين يريدون العمل من المنزل بشكل دائم، ينبغي للوكالة أن تسمح لنا باستخدام الطابعات والمساحات الضوئية في المنزل. فهذا سيجعل العمل من المنزل أسهل حتى لا يشعر الأشخاص بالحاجة إلى الذهاب إلى المكتب كثيرًا. لاكون صريح تمامًا، أعتقد أن الثقة تلعب دورًا في ذلك؛ أعتقد أن الوكالة تحتاج إلى أن تتعلم أن تثق فينا كموظفين للاستمرار في أداء وظائفنا بطريقة مهنية. وهذا يعني الثقة في أن منسقي خدمات المستهلك لن يستخدموا الطابعات/ المساحات الضوئية في المنزل على نحو غير مسؤول وأنا سنحافظ على معايير السرية. ولتحقيق هذه الغاية، يجب التفكير في تقديم تدريب على أساسيات إدارة الحالة، بما فيها أهمية الحفاظ على السرية. لقد حصلنا بالفعل على

- حوافز بقيمة 500 دولارًا مرتين للعمل من المنزل، وهو ما يغطي أكثر من تكلفة شراء طابعة/ مساحة ضوئية للمكتب المنزلي، ومكتب بسيط، وغير ذلك من مستلزمات المكتب الضرورية. على الرغم من أن الحوافز التي حصلنا عليها ساعدتنا كثيرًا، فلا أعتقد أنها ضرورية للمضي قدمًا. فالعمل من المنزل سيخفض تكاليف كبيرة بالنسبة لي حيث لن أضطر إلى القيادة ذهابًا وإيابًا من المكتب كل يوم. وهو أفضل للبيئة أيضًا ولكن هذه نقطة جانبية. وأخيرًا، سيؤدي السماح لمزيد من منسقي خدمات المستهلك لخيار العمل من المنزل بشكل دائم إلى توفير مساحة أكبر في المكتب لمن يفضلون العمل من المكتب. سيكون على من ينتهي بهم الأمر بالعودة إلى العمل من المكتب إعادة الأسطح، التي سيتم تخزينها وإعادة تدويرها تمامًا ليستخدما غيرهم من منسقي خدمة العملاء الذين قد يحتاجون لأحدًا في وقت لاحق. وبهذه الطريقة، لن تصبح الأسطح في النهاية تكلفة مهدرة، (سيكون هذا هو الحال إذا طلب من جميع الموظفين العودة إلى المكتب، حيث سيجلسون حرفيًا من دون استخدام)، ولن تضطر الوكالة إلى شراء سطح جديد في كل مرة يتم تغييرها. على أي حال، هذه بعض الأفكار. شكرًا لك على التواصل معنا.
8. يجب على IRC تعيين مزيد من منسقي خدمات المستهلك لخفض عدد الحالات الحالي. أو ينبغي مراعاة أن يكون معدل الأجر الحالي لمنسقي خدمات المستهلك عند معدل أعلى مناسب لمعدل عدد الحالات.
9. ينبغي لمركز IRC العودة إلى نموذج التدريب الشامل لمدة أسبوعين لجميع الموظفين الجدد. لسوء الحظ، بسبب التبدلات المتعددة (مغادرة الموظفين) في IRC، كان الرعاة مسؤولين عن تدريب الموظفين الجدد عدة مرات لأن الموظفين الجدد لم يتلقوا أي تدريب أو إعداد شامل مسبق قبل تخصيص عدد الحالات لهم. وهذا يؤدي إلى زيادة الحمل على الرعاة وإعطائهم اثنتين من مسؤوليات الدوام الكامل من دون أي حوافز إضافية. إذا تعذر على أحد الرعاة العناية التامة بعدد الحالات الخاصة به، فإن أسرهم ستعاني وستقع المسؤولية على باقي الوحدة للمساعدة في تغطية الحالات. وإذا تعذر على أحد الرعاة تقديم تدريب بدوام كامل للموظفين الجدد، فسيؤدي هذا إلى عدم إعداد الموظفين الجدد للتعامل مع عدد الحالات الخاص بهم... وسيؤدي فيما بعد إلى معاناة الأسرة من نقص الدعم وفي نهاية المطاف سيؤدي على مغادرة الموظفين الجدد بسبب الإرهاق وعدم الاستعداد أو سيطليون الدعم المستمر من الرعاة وتغطية الحالات من باقي الوحدة. بالطبع، من المفهوم أنه لن يتعلم كل الموظفين بالقدر نفسه وكلّ منهم سيتعلم بالتدريج المناسبة له. ومع ذلك، قد يكون من المفيد جدًا التأكد من أنهم يحضرون التدريب المسبق الذي مدته أسبوعين لتجهيزهم مسبقًا ببروتوكولات إدارة عدد الحالات وبروتوكولات IRC. وهناك اقتراح آخر يتمثل في منح حافز مالي لكل راعي (فقط كموظف يتم تدريجه). وليس كحافز مستمر) لكل وحدة حيث تتحمل مسؤوليات إضافية في أي وقت يتم فيه توظيف موظف جديد.
10. في السنوات القليلة الماضية، زاد عدد الحالات لدينا (وخصوصًا في عمر المدرسة) من العملاء الذين يحصلون على خدمات المركز الإقليمي بموجب "الأهلية المؤقتة" بسبب بروتوكولات كوفيد-19. ولا يوجد لدى هؤلاء المستهلكين أي تشخيص رسمي، ومع ذلك يتوقع الآباء الحصول على جميع الموارد والمساعدة نفسها التي يحصل عليها أي طفل آخر في الحالات التي لدينا. علاوة على ذلك، نظرًا لأن هؤلاء المستهلكين ليس لديهم أي تشخيص رسمي، فلا يستطيعون الحصول على خدمات سلوكية من المدرسة أو التأمين، ما يؤدي إلى أن يغطي IRC هذه التكاليف أيضًا. ويصاب الآباء أيضًا بالإحباط نظرًا لأنه على الرغم من كونهم مؤهلين لخدمات المركز الإقليمي فإنهم لا يستطيعون الحصول على مزيد من المساعدة المتخصصة في المدرسة أو البرامج الأخرى. فيما قبل كوفيد، لم تكن هذه الحالات مؤهلة للحصول على خدمات المركز الإقليمي. والآن، يزداد عدد حالات منسقي خدمات المستهلك مع هذه الحالات بالتحديد عندما لا يكون هناك أي دعم لتقديره. ولم يتم أيضًا تحديد أي تواريخ لهذه الحالات لمعرفة متى ستتم إعادة تقييمهم لتحديد ما إذا كانت الخدمات ستستمر. إذا كان العجز لديهم منخفضًا أو غير موجود في تقرير تقييم التطور للعميل، ألا ينبغي لنا تقديم تقييم عاجل لتحديد ما إذا كانت خدمات IRC المستمرة ضرورية؟ علاوة على ذلك، يستمر الكثير من المستهلكين لدينا في أن يظلوا ضمن عدد الحالات لدينا مع نسبة قليلة جدًا تكاد تكون معدومة من العجز في تقرير تقييم التطور للعميل و/أو الأسرة لا تريد أي خدمات مغطاة من IRC. هناك اقتراح بتنفيذ بروتوكول مستمر لمراجعة الحالات التي ليس لديها شراء خدمات (في غضون سنوات عديدة)، نقص التواصل من الأسرة، ونسبة قليلة جدًا تكاد تكون معدومة من العجز في تقرير تقييم التطور للعميل لتحديد هل لا تزال هناك حاجة إلى خدمات IRC أو إذا كان ينبغي إغلاق الحالة بسبب نقص المساعدة المطلوبة من IRC. قد يساعد هذا على التخلص من الأسر التي تحتفظ بخدمات IRC "لمجرد الحصول عليها" ويضمن أن تظل وظائفنا لمنسقي خدمات مستهلك وظائف مؤثرة في الأسر والمستهلكين الذين يحتاجون حقًا إلى دعم مستمر
11. في الماضي، كان مديرو البرامج يتحملون عدد حالات صغير للمساعدة ويتولى مديرو الإدارات المزيد من مسؤوليات مدير المشروعات. فالأمر يتطلب المشاركة إن جاز التعبير.

12. نظرًا لأن تعيين مزيد من الموظفين يؤدي إلى عدم تلقي تسويات غلاء المعيشة (COLA)، فيبدو أننا سنضطر إلى تحمل أعداد الحالات المرتفعة. لا يوجد أموال في الميزانية لتعيين مزيد من الموظفين، يجب أن تذهب الميزانية إلى تسويات غلاء المعيشة (COLA). نحن في حاجة ماسة إلى تسويات غلاء المعيشة. سأطلب من IRC تقديم التماس إلى إدارة الخدمات التنموية لمعالجة الزيادة في ميزانية التشغيل (OPPS) لتسمح بتعيين مزيد من الموظفين ولتسمح بتسوية غلاء المعيشة التي تشتد الحاجة إليها. تؤثر أرباحنا المنخفضة بشكل كبير في معنوياتنا وقدرتنا على التعامل مع أعداد الحالات الكبيرة. أفكار لتقليل معدل عدد الحالات؛ ينبغي وضع المستهلكين الذين لا يحصلون على خدمات في حالة كل ثلاث سنوات، وينبغي وضع المستهلكين الذين يحصلون على خدمات في حالة سنوية، ويجب رؤية المستهلكين المقيمين في المنشآت أو الذين يحضرون برنامج يومي أو برنامج عمل بشكل ربع سنوي.
13. هناك وحدات تغطي المدن النامية بشكل كبير. يتم بناء العديد من المنازل وتتلقى بعض الوحدات المزيد من الحالات بمعدل أسرع. وستؤدي إعادة تعيين المدن إلى وحدات ذات تدفق أقل للحالات إلى تخفيف الضغط على الوحدات التي بها حاليًا 105 حالة لكل مدير حالات. يجب التفكير في المتدربين لتخفيف إدارة الحالات سواء يتم ذلك عن طريق إعطائهم عدد حالات قليل أو توليهم بعض مسؤوليات إدارة الحالات. ويمكن تعيين الأعمال الإدارية مثل طلبات السجلات للمتدربين أو موظفين آخرين.
14. (1) مزيد من مراجعة الأهلية. في بعض الأحيان تأتينا حالات لا تعتبر حالات إعاقة بشكل كبير. يحصل بعض المستهلكين على الخمس درجات كلها في تقرير تقييم التطور للعميل مع عدم وجود عجز من أي نوع وعدم وجود شراء خدمات وعدم وجود دخل ضمان تكميلي وعدم وجود خدمات الدعم المنزلي ولا يحتاجون إلى تعليم خاص وما إلى ذلك. (2) لن يؤدي المزيد من الأهلية المؤقتة إلى خفض عدد الحالات. (3) إعطاء مديري المشروعات عدد حالات أيضًا. ولأنهم يحصلون على رواتب فيمكنهم العمل خارج ساعات عمل منسق خدمات المستهلك. هناك بعض الأشخاص لا يستطيعون أن يلتقوا أثناء ساعات العمل.